

CONDITIONS DE LA GARANTIE de HYUNDAI ImageQuest Europe GmbH

1. Garantie

La société HYUNDAI ImageQuest Europe GmbH (mentionnée ci-après par HYUNDAI), située à Geheimrat Hummel Platz 2, 65239 Hochheim, garantit à l'acheteur de ce produit (ci-après mentionné par CLIENT), que ses produits ne contiennent pas de défauts de fabrication dans le cas des conditions normales d'utilisation.

1.1. *Durée de la garantie*

Les produits Hyundai sont garantis de la manière suivante:

Produits	Durée de la garantie	Type de service
Moniteurs à tubes cathodiques	36 mois	Echange sur site
Ecrans plats (moniteurs à cristaux liquides)	36 mois	Pick up and return
Ecrans plasma et télévisions LCD	24 mois	Pick up and return

La durée de la garantie n'est pas prolongée du fait de la réparation ou de l'échange de l'écran.

1.2. *Portée de la garantie*

La garantie est uniquement valide pour les produits achetés au sein de l'Union Européenne ainsi qu'en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège. L'obligation de prestation de la garantie est limitée aux pays mentionnés ci-dessus.

1.3. *Réclamation sous garantie*

Le CLIENT doit être en mesure de prouver que le produit concerné est bien couvert par la garantie, en présentant l'original de sa facture ainsi que le numéro de série correspondant. Si le CLIENT se trouve dans l'impossibilité de fournir ces preuves, il a néanmoins la possibilité de faire réparer son écran par le service Hyundai, mais ce, à ses frais.

Dans le cas où le produit présente un défaut durant la période de garantie, HYUNDAI offre au CLIENT les services décrits ci-après.

2. Application de la garantie

2.1. *Service sur site*

Le CLIENT reçoit un produit de même qualité ou de qualité supérieur via un service de colis qui, par la même occasion, organisera l'enlèvement de l'écran défectueux (en France métropolitaine). Les dépenses engendrées pour la livraison et la récupération du produit seront prises en charge par HYUNDAI sous la condition que le produit soit effectivement défectueux. Dans le cas où HYUNDAI se rendrait compte après examen que le produit en question n'est pas défectueux, les frais d'enlèvement seront alors imputés à la charge du CLIENT. Dans ce cas, HYUNDAI se réserve le droit d'imputer également les frais de livraison à la charge du CLIENT.

2.2. Pick up & return

HYUNDAI récupère le produit défectueux chez le CLIENT, effectue la réparation nécessaire, et organise la livraison de l'unité réparée chez le CLIENT normalement endéans 5 jours ouvrables. Les dépenses encourues pour la livraison et l'enlèvement doivent être payées par HYUNDAI, pour autant que le produit soit effectivement défectueux. Dans le cas où HYUNDAI se rendrait compte après examen que le produit en question n'est pas défectueux, les frais d'enlèvement seront alors imputés à la charge du CLIENT. Dans ce cas, HYUNDAI se réserve le droit d'imputer également les frais du service à la charge du CLIENT.

3. Eléments non couverts par la garantie

- 1) La garantie couvre uniquement les défauts de matériel et de production pour un produit mis en circulation par HYUNDAI. Les défauts et erreurs pour lesquels HYUNDAI n'est pas responsable sont exclus de la garantie.

Ne sont donc pas pris en considération au niveau de la garantie :

- a) Le mauvais usage, l'abus, le stockage ou l'utilisation inadéquat, ou toute autre faute du CLIENT ou d'un tiers, en particulier dans le cas où les instructions indiquées dans le manuel d'utilisateur n'auraient pas été respectées ;
 - b) Les défauts ou déviations insignifiants concernant la qualité du produit, qui ne sont pas significatifs pour la valeur et l'usage contractuel du produit,
 - c) Les erreurs ou modifications de l'alimentation en courant électrique, du circuit électrique même, de la ventilation ou de tout autre condition externe ;
 - d) Les taches de couleurs causées par des sources parasites externes comme, par exemple, un champ magnétique puissant (p. ex.: enceintes) ou des sources d'ondes radio (p. ex. : téléphones sans-fil) ;
 - e) Les conditions d'utilisation anormales (comme par exemple la poussière et l'humidité), y compris la fumée (p.ex. : la fumée de tabac) ;
 - f) Les cas de force majeure, les incendies, les inondations, la foudre, les guerres, les actes de violence ou tout événement semblable ;
 - g) Tout défaut concernant les accessoires ou autres composants (que ceux-ci aient été ou non livrés par HYUNDAI) qui ne font pas parties du présent produit couvert par la garantie ;
 - h) Les défauts qui ont été provoqués par la tentative d'une personne non autorisée par HYUNDAI de régler, de modifier, d'ouvrir, d'installer le produit ou de mener des travaux de service sur ce produit ;
 - i) Les dysfonctionnements causés par l'utilisation d'un Software non compatible, ou par une mauvaise installation du Software;
 - j) Les défauts du boîtier attribués à une chute ou à un usage inapproprié;
 - k) L'usure normale.
- 2) Les accessoires (p.ex.: cartons, emballages, piles, etc) qui sont utilisés avec le produit ne sont pas inclus dans la garantie.
 - 3) La présence de pixels défectueux, qui n'est pas toujours exclue dans le cas de la technologie à cristaux liquides, sera considérée comme défaut dans le sens de la présente garantie, uniquement si les spécifications du produit ne sont plus respectées conformément à la norme ISO 13046-2.
 - 4) Les produits pour lesquels le numéro de série a été endommagé, modifié ou enlevé seront également exclus de la garantie.

4. Procédure lors d'une réclamation

- 1) Avant de procéder à une réclamation et d'invoquer cette garantie, le CLIENT doit d'abord lire la partie "résolution des problèmes" dans le manuel d'utilisateur du produit et vérifier ainsi si le problème ou le défaut peut être remédié sur place ou non.
- 2) Si le problème devait persister, le CLIENT a la possibilité de demander que la pièce défectueuse soit échangée. Le CLIENT peut réclamer le formulaire RMA correspondant en contactant le service de HYUNDAI (0892 70 11 09 pour les TV et 0892 681 337 pour les écrans). Ce formulaire peut également être envoyé par email.

Afin de compléter correctement le formulaire RMA, le CLIENT aura besoin des éléments suivants :

- a) Désignation du produit et son numéro de série,
- b) Copie de l'original de la facture,
- c) Description du problème,
- d) Adresse, numéro de téléphone et personne de contact pour organiser l'enlèvement,
- e) Date et endroit où l'achat a été effectué.

IMPORTANT!

Quelle que soit la manière dont le formulaire RMA sera envoyé (par email ou par fax), une copie de l'original de la facture doit être envoyée au responsable du centre de Service.

- 3) Après le diagnostic du défaut ou du dégât, HYUNDAI devra déclarer que la réclamation est justifiée, communiquer au CLIENT un numéro de dossier (RMA) et mettre en marche les procédures nécessaires afin de procéder à la réparation du produit. Le numéro de RMA sera communiqué soit par téléphone, par fax ou par email. Dans le cas d'un service d'échange sur site, le CLIENT aura l'obligation d'assurer que le produit sera prêt pour un enlèvement (dans le cas de DOA (panne au déballage), le produit doit être complètement équipé de ses câbles, de son adaptateur principal et son emballage d'origine). **Dans le cas où le CLIENT n'aurait pas préparé l'appareil défectueux pour l'enlèvement, il serait alors rendu responsable pour toutes les dépenses encourues.**
- 4) Pour autant qu'il ne soit pas possible pour le CLIENT de garantir que le produit défectueux soit emballé correctement et indiqué comme fragile, HYUNDAI mettra alors à sa disposition un emballage approprié pour le transport. Le CLIENT devra répondre de tout dommage encouru par un emballage inapproprié effectué par le CLIENT.
- 5) Lors de la livraison du produit d'échange, il sera procédé à un échange avec le produit défectueux.
- 6) Pour tout autre contact que le CLIENT aurait avec HYUNDAI concernant la présente garantie, il est demandé au CLIENT d'avoir toujours son numéro de RMA ainsi que l'état d'avancement du dossier à portée de main.
- 7) Dans le cas où le CLIENT se plaindrait néanmoins de défauts exclus de la garantie (voir en particulier le chapitre « Eléments non couverts par la garantie »), HYUNDAI se réserve le droit d'imputer à charge du CLIENT tous les coûts encourus pour l'enlèvement du moniteurs. De plus, HYUNDAI se réserve le droit de **facturer le CLIENT pour les dépenses concernant la livraison également. Dans ce cas, HYUNDAI se basera sur ses coûts habituels pour déterminer le montant à réclamer.**

5. Réclamations juridiques et autres

HYUNDAI n'a pas d'autre garantie ou déclaration que la présente.

Tout autre réclamation légale ou contractuelle, ainsi que toute réclamation envers le revendeur du produit, sera exclue, étant donné que HYUNDAI ne fournit ces services qu'en fonction de la présente garantie.

La présente garantie n'a aucune implication ou influence sur les droits du CLIENT envers son revendeur quant à la garantie ou toute autre exigence contractuelle. Des exigences de ce genre peuvent éventuellement être invoquées au lieu des prestations de la garantie en vigueur assurées ici.

6. Limitation de la responsabilité

Dans le cas d'une légère violation aux devoirs et obligations, la responsabilité de HYUNDAI se limite aux dégâts moyens, prévisibles, typiques et directs pouvant se présenter lors d'une utilisation de l'appareil en tant que bon père de famille. Lors d'une infraction légèrement négligente des termes non essentiels du contrat, la responsabilité de HYUNDAI ne sera pas mise en cause. Dans la mesure où la responsabilité de HYUNDAI est limitée ou n'est pas du tout mise en cause, cela entraînera également la décharge de responsabilité personnelle en cas de dommages causés par ses employés, son équipe, sa main d'œuvre, son représentant ou la personne servant d'agent.

Les limitations de responsabilité mentionnées ci-dessous ne s'appliquent pas aux plaintes du CLIENT faisant référence au "Produkthaftungsgesetz" (loi allemande relative aux responsabilités du fabricant), ou aux plaintes concernant des dommages physiques ou de santé, ou dans le cas du décès du CLIENT.

7. Coordonnées du Service/ numéro de la hotline

Service hotline NSE	0892 70 11 09 pour les TV 0892 681 337 pour les écrans
Service fax	
Technical support	0892 70 11 09 pour les TV 0892 681 337 pour les écrans
Email support	
Internet	

Pour les centres de service européens, regarder dans le "guide d'installation" inclus, ou sur le CD-ROM inclus, ou encore sur notre site internet international :

www.hyundaiq.com.

8. Termes de garantie en cas de pixel défectueux (moniteurs LCD)

8.1. Information générale

Les pixels défectueux sont causés par des transistors ne fonctionnant plus correctement lors de l'affichage. Là où un transistor n'effectue plus la connexion (ou au contraire, effectue sans arrêt la connexion), apparaît un point de plus en plus brillant (ou au contraire, de plus en plus foncé). En outre, il existe également ce qu'on appelle des erreurs de « sous-pixel » (sub-pixel), qui sont en règle générale illuminés en rouge, en vert ou en bleu. Malheureusement, lors de la production des dalles TFT, il est impossible d'éviter à 100% les erreurs de pixel, parce qu'autrement le pourcentage de rebus serait extrêmement haut et cela mènerait à une hausse de prix inacceptable des dalles, et donc des moniteurs en question.

La norme standard ISO 13406-2, développée en coopération avec les fabricants de moniteurs, de dalles, ainsi que de plusieurs comités d'experts tels que le TÜV de Rheinland, se consacre entre autres aux problèmes de pixels défectueux, et définit différents types d'erreurs de pixel.

La norme standard ISO 13406-2 sépare les écrans en deux classes. La classe 1 concerne les écrans LCD ne présentant aucune erreur de pixel ; dans la classe 2, plusieurs erreurs de pixels sont admissibles par million de pixels, selon leur position et leur couleur.

Tous les écrans HYUNDAI LCD ont été certifiés par la norme standard ISO 13406-2. Selon cette norme, toute réclamation de la part du CLIENT est également justifiée dans le cas de pixels défectueux. Ci-dessous, vous trouverez une explication de la norme standard ISO 13406-2 en ce qui concerne les pixels défectueux. Ensuite, vous trouverez un aperçu des cas pour lesquels HYUNDAI accepte une réclamation pour pixel défectueux.

8.2. Explication de la norme standard ISO 13406-2

La norme standard ISO 13406-2 (ISO = International Standardizing Organisation) qui a été mise à jour en 2001, définit les spécifications requises pour la qualité de l'image des LCD (écran à cristaux liquides). Ces critères comprennent notamment la luminosité de l'écran, le contraste, la réflectivité, l'hétérogénéité de la luminosité et des couleurs, le papillotage, la résolution des caractères et également les pixels défectueux.

Concernant les pixels défectueux, le standard définit quatre classes d'erreurs. La classe 1, la meilleure, ne tolère absolument aucune erreur. La classe 4, la pire, tolère jusqu'à 262 pixels défectueux. Les écrans LCD HYUNDAI font partie de la classe 2.

La classe 2 standard d'erreur de pixel distingue quatre types d'erreur de pixel :

- 1) **Type 1:** nombre de pixels constamment clairs.
- 2) **Type 2:** nombre de pixels constamment foncés.
- 3) **Type 3:** les autres erreurs, en particulier concernant les sous-pixels, à savoir les cellules RGB dont sont constitués les pixels (clair ou foncés). Cela correspond aux pixels constamment rouges, verts ou bleus. Nous savons par expérience que c'est le type d'erreur le plus fréquemment rencontré. C'est pourquoi il faut considérer à la fois les erreurs du type 1, 2 et 3 afin de déterminer le nombre total de pixels défectueux tolérés.
- 4) **Type 4:** le rassemblement ou l'amas de pixels défectueux : nombre de pixels défectueux compris dans un carré de 5 x 5 pixels sur l'écran.

De plus, la norme standard définit le nombre d'erreurs tolérées par million de pixels. C'est la raison pour laquelle un écran de 17 ou de 19 pouces peut présenter plus de pixels défectueux qu'un écran de 15 pouces.

8.2.1. Les écrans de 15 pouces

La résolution native d'un écran de 15 pouces est de 1024 x 768 pixels, ce qui correspond à 786,432 pixels.

Les erreurs de pixel tolérées pour un écran de classe 2 peuvent être déterminées comme suit :

Type 1	Pixels clairs tolérés	= $2 \times 786,432 / 1,00,000 = 1.57$
Type 2	Pixels foncés tolérés	= $2 \times 786,432 / 1,00,000 = 1.57$
Type 3	Pixels rouges, verts ou bleus tolérés	= $5 \times 786,432 / 1,00,000 = 3.93$

Conformément à la norme, deux pixels blancs de manière permanente sont > 1.57. Cela est déjà supérieur à la valeur autorisée, et donc, une réclamation selon la norme standard ISO 13406-2 est justifiée.

Selon la norme standard ISO 13406-2, les écrans de 15 pouces ne peuvent pas avoir plus de (type 1 + type 2 + type 3) = 5 pixels défectueux au total, parmi lesquels un maximum de 1 pixel blanc, 1 pixel noir et 3 pixels rouges, verts ou bleus.

De plus, deux pixels blancs et/ou deux pixels noirs, ne doivent jamais se trouver dans un rayon de 5 pixels, selon la règle concernant les rassemblements de pixels. Les écrans présentant plusieurs pixels rouges, verts ou bleus deux fois ou plus sur une surface latérale de 5 pixels seront également considérés comme défectueux.

8.2.2. Les écrans 17 et 19 pouces

La résolution native des écrans 17 et 19 pouces est de 1280 x 1024 pixels, ce qui correspond à 1,310,720 pixels.

Les erreurs de pixel tolérées pour un écran de classe 2 peuvent être déterminées comme suit :

Type 1	Pixels clairs tolérés	= $2 \times 1,310,720 / 1,00,000 = 2.62$
Type 2	Pixels foncés tolérés	= $2 \times 1,310,720 / 1,00,000 = 2.62$
Type 3	Pixels rouges, verts ou bleus tolérés	= $5 \times 1,310,720 / 1,00,000 = 6.55$

Conformément à la norme, trois pixels blancs de manière permanente sont > 2.62. Cela est déjà supérieur à la valeur autorisée, et donc, une réclamation selon la norme standard ISO 13406-2 est justifiée.

Selon la norme standard ISO 13406-2, les écrans de 17 et 19 pouces ne peuvent pas avoir plus de (type 1 + type 2 + type 3) = 10 pixels défectueux au total, parmi lesquels un maximum de 2 pixels blanc, 2 pixels noir et 6 pixels rouges, verts ou bleus.

De plus, deux pixels blancs et/ou deux pixels noirs, ne doivent jamais se trouver dans un rayon de 5 pixels, selon la règle concernant les rassemblements de pixels. Les écrans présentant plusieurs pixels rouges, verts ou bleus deux fois ou plus sur une surface latérale de 5 pixels seront également considérés comme défectueux.

8.3. Dans quels cas HYUNDAI échange les produits?

Dans les tableaux ci-après vous trouverez toute l'information détaillée sur les cas pour lesquels HYUNDAI échange un écran avec des erreurs de pixels, tant que l'écran est sous garantie.

8.3.1. Les écrans 15 pouces

Selon la norme standard ISO 13406-2, les erreurs de pixels suivantes sont considérées comme tolérées et ne peuvent pas faire l'objet d'une réclamation :

Type 1 = pixel constamment blanc	Type 2 = pixel constamment noir	Type 3 = pixel de couleur (r, g, b)	Plus qu'un type 1 ou type 2 dans un amas	Plusieurs erreurs de type 3 dans un amas
1	1	3	1	0

Dans le cas de réclamation concernant les écrans 15 pouces, HYUNDAI applique sans restrictions la norme standard ISO 13406-2.

8.3.2. Les écrans 17 et 19 pouces

Selon la norme standard ISO 13406-2, les erreurs de pixels suivantes sont considérées comme tolérées et ne peuvent pas faire l'objet d'une réclamation :

Type 1 = pixel constamment blanc	Type 2 = pixel constamment noir	Type 3 = pixel de couleur (r, g, b)	Plus qu'un type 1 ou type 2 dans un amas	Plusieurs erreurs de type 3 dans un amas
2	2	6	1	0

Dans le cas de réclamation concernant les écrans 17 et 19 pouces, HYUNDAI s'éloigne de la norme standard ISO 13406-2, et ce, au bénéfice du CLIENT. Il n'y a plus de différence effectuée entre les pixels constamment noirs ou blancs, et le nombre de pixels défectueux tolérés a été réduit. En voici les résultats :

Type 1 = pixel constamment blanc ou Type 2 = pixel constamment noir	Type 3 = pixel de couleur (r, g, b)	Plus qu'un type 1 ou type 2 dans un amas	Plusieurs erreurs de type 3 dans un amas
3	3	1	0